

LAMPIRAN

Lampiran 1. Panduan Wawancara (*Interview Guide*)

1. Menganalisis kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang

Tujuan Penelitian	Gejala	Sub Gejala	Pertanyaan	Informan				
				1	2	3	4	5
Menganalisis kualitas pelayanan Uji KIR (Kendaraan Bermotor) di Dinas Perhubungan Kota Semarang	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana	Bagaimana ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang?	✓	✓	✓	✓	✓
			Bagaimana proses pengelolaan dan perawatan fasilitas sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang?	✓	✓	✓	✓	
		Ketersediaan Personel	Bagaimana Dinas Perhubungan memastikan ketersediaan personel yang cukup dalam memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor?	✓	✓	✓	✓	
		Disiplin penampilan dalam bekerja	Bagaimana tingkat kedisiplinan pegawai terkait dengan penampilan saat bekerja?	✓	✓	✓	✓	✓

Tujuan Penelitian	Gejala	Sub Gejala	Pertanyaan	Informan				
				1	2	3	4	5
	Kehandalan (<i>Reability</i>)	Disiplin waktu dalam bekerja	Bagaimanakah kedisiplinan pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang saat bekerja?	✓	✓	✓	✓	✓
		Standar pelayanan yang jelas	Bagaimanakah tingkat pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor selama ini?	✓	✓	✓	✓	✓
		Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	Bagaimanakah tingkat keahlian pegawai dalam menggunakan alat pengujian kendaraan bermotor dan alat bantu lainnya?	✓	✓	✓	✓	
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Pemberian pelayanan dengan segera mungkin	Bagaimana proses pegawai Dinas Perhubungan dalam menanggapi keluhan pengguna jasa pelayanan pengujian kendaraan bermotor?	✓	✓	✓	✓	✓
		Pemberian respon yang baik	Bagaimana tingkat responsivitas pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa? Apakah terdapat pelatihan atau panduan khusus untuk pegawai agar dapat memberikan respon yang baik dan profesional?	✓	✓	✓	✓	✓

Tujuan Penelitian	Gejala	Sub Gejala	Pertanyaan	Informan				
				1	2	3	4	5
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kejelasan prosedur dan kebijakan	Bagaimana Dinas Perhubungan mengukur tingkat pemahaman pengguna jasa pelayanan terhadap prosedur dan kebijakan yang ada?	✓		✓	✓	
			Tindakan apa yang dilakukan apabila terdapat prosedur dan kebijakan yang tidak dipahami oleh pengguna jasa pelayanan?	✓	✓	✓	✓	
		Kepatuhan terhadap peraturan	Bagaimana Dinas Perhubungan Kota Semarang menjamin kelayakan kendaraan yang telah diuji?	✓	✓	✓	✓	
	Empati (<i>Empathy</i>)	Kesediaan untuk menerima masukan	Bagaimana Dinas Perhubungan mengumpulkan masukan atau kritik dari pengguna jasa pelayanan terkait dengan layanan yang diberikan?	✓	✓	✓	✓	✓
			Bagaimana Dinas Perhubungan menanggapi kritik dari pengguna jasa pelayanan?	✓	✓	✓		✓
		Pemberian pelayanan dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)	Bagaimana tingkat keadilan pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor?	✓	✓	✓	✓	✓

Tujuan Penelitian	Gejala	Sub Gejala	Pertanyaan	Informan				
				1	2	3	4	5
			Apakah pegawai telah memberikan pelayanan secara adil dan tanpa adanya diskriminatif?					
			Bagaimana etika berkomunikasi pegawai, baik melalui telepon maupun tatap muka?	✓	✓	✓	✓	✓

Keterangan :

1. Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang
2. Petugas Penguji Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang
3. Pegawai Bagian Administrasi Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang
4. Pegawai Bagian Pengaduan Dinas Perhubungan Kota Semarang
5. Masyarakat Pengguna Jasa Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang

2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang terkait dengan kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang

Tujuan Penelitian	Gejala	Sub Gejala	Pertanyaan	Informan				
				1	2	3	4	5
Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Uji KIR (Kendaraan Bermotor) di Dinas Perhubungan Kota Semarang	Sistem Aturan	Sistem kerja dan Kedisiplinan	Bagaimana mekanisme sistem, prosedur dan metode kerja yang dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kota Semarang?	✓	✓	✓	✓	
		Keadilan dan kesetaraan dalam aturan	Bagaimana Dinas Perhubungan Kota Semarang memastikan bahwa aturan atau kebijakan yang ditetapkan tidak diskriminatif terhadap kelompok atau tingkat pegawai tertentu?	✓	✓	✓	✓	
	Organisasi	Pembagian tugas	Bagaimana pembagian tugas pokok dan fungsi dari masing-masing pegawai di Dinas Perhubungan Kota Semarang?	✓	✓	✓	✓	
		Pelatihan dan Pengembangan Pegawai	Bagaimana Dinas Perhubungan Kota Semarang memfasilitasi pembagian pengetahuan dan keterampilan antarpegawai untuk memastikan keberlanjutan pelatihan?	✓	✓		✓	

Tujuan Penelitian	Gejala	Sub Gejala	Pertanyaan	Informan				
				1	2	3	4	5
	Pendapatan	Kesesuaian Gaji	Bagaimana sistem pemberian gaji di Dinas Perhubungan Kota Semarang?	✓		✓		

Keterangan :

1. Kepala Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang
2. Petugas Penguji Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang
3. Pegawai Bagian Administrasi Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang
4. Pegawai Bagian Pengaduan Dinas Perhubungan Kota Semarang
5. Masyarakat Pengguna jasa Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang

Lampiran 2. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian



PEMERINTAH KOTA SEMARANG DINAS PERHUBUNGAN

Jl. Tambak Aji Raya No. 5 Telp./Fax.(024) 8662389 Kode Pos 50185 SEMARANG
Email : dishubkotasmg@yahoo.com • Website : www.dishub.semarangkota.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : B / 2292 / 070 / II / 2024

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : DANANG KURNIAWAN, SH
NIP : 19800320 201001 1 001
Pangkat / Golongan : Pembina (IV/a)
Jabatan : Sekretaris Dinas Perhubungan Kota Semarang

dengan ini menerangkan bahwa

Nama : Nabila Nur Diana
NIM : 14020120130147
Pekerjaan : Mahasiswa
Fakultas / Jurusan : S-1 Ilmu Administrasi Publik / Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Berdasarkan Surat dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, nomor : 732/UN7.F7/PP/II/2024, tanggal 18 Januari 2024, perihal: Permohonan Izin Penelitian, bersama ini kami sampaikan bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian pada Dinas Perhubungan Kota Semarang.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 7 Februari 2024

Pt. KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KOTA SEMARANG



Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan

